

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP KUALITAS JASA ANGKUTAN
KERETA API EKSPRES
(SANCAKA) KELAS EKSEKUTIF**

SKRIPSI

**DIAJUKAN GUNA MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



Diajukan Oleh :

TAUFIK DAROSI

No. Pokok : 049620876 / E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1999**

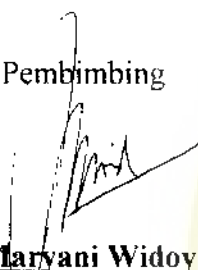
SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS JASA ANGKUTAN KERETA API EKSPRES (SANGKA) KELAS EKSEKUTIF

DIAJUKAN OLEH
TAUFIK DAROSI
No. Pokok : 049620876E

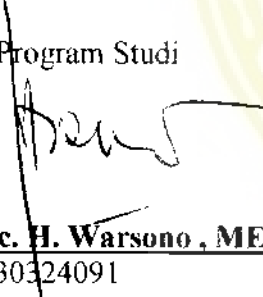
TELAH DISETUJUHI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Dosen Pembimbing


Dra. Maryani Widoyo
NIP. 130368796

Tanggal

Ketua Program Studi


Drs. Ec. H. Warsono, ME
NIP. 130324091

Tanggal

ABSTRAKSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN
KA EXPRES SANCACA KELAS EKSEKUTIF DAN IMPLEMENTASINYA PADA
UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN**

Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat seperti saat ini, hal utama yang perlu diprioritaskan oleh perusahaan jasa pelayanan transportasi adalah memuaskan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa serta kualitas pelayanan pendukung yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan yang dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. PERUMKA khususnya kereta api Ekspres Sancaca kelas Eksekutif jika tidak ingin ditinggalkan oleh para pelanggannya, maka perlu mengamati harapan-harapan pelanggannya, mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan serta mengukur tingkat kepuasan pelanggannya.

Penelitian tingkat kepuasan pelanggan kereta api Ekspres Sancaca penulis lakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 150 (seratus lima puluh) responden yang minimal telah dua kali menggunakan jasa kereta api Ekspres Sancaca kelas Eksekutif. Untuk mengetahui tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dari kereta api Sancaca digunakan UJI BEDA DUA RATA-RATA dengan hasil perhitungan $Z = 33,3600$ yang melebihi batas teoritis 1,65 pada taraf signifikansi 5% dan 2,33 pada taraf signifikansi 1% untuk pengujian satu sisi. Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa ada kesenjangan antara tingkat ekspektasi (harapan) dan tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan kereta api Ekspres Sancaca kelas Eksekutif. Untuk melengkapi UJI BEDA DUA RATA-RATA diatas penulis menguji lagi dengan UJI JENJANG BERTANDA WILCOXON (Wilcoxon Signed Rank Test) dengan hasil perhitungan $ZW = 2,934$ yang melebihi batas teoritis 1,65 pada taraf signifikansi 5% dan 2,33 pada taraf signifikansi 1%. Dari hasil perhitungan ini didapatkan hasil bahwa ada kesenjangan antara tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan kereta api Ekspres Sancaca kelas Eksekutif.

Dari hasil pengujian diatas maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh kereta api Ekspres Sancaca kelas Eksekutif. Untuk itu PERUMKA harus memperbaiki mutu pelayanan kereta api Ekspres Sancaca kelas Eksekutif guna mempersempit kesenjangan yang terjadi antara tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan, terutama terhadap 6 (enam) atribut yang mempunyai kesenjangan terbesar yaitu atribut : ketepatan waktu, perlengkapan, kenyamanan, armada/prasarana, perhatian dan kemudahan dihubungi